



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau

OLEH

WIDYATUL ADAWIA

NIM:11675202228



JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2020



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : WIDYATUL ADAWIA

NIM : 11675202228

FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL SKRIPSI

: ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

DISETUJUI OLEH:

DOSEN PEMBIMBING

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si

NIP. 19790101 200710 1 003

MENGETAHUI:

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA JURUSAN

Administrasi Negara

Dr. H. H. Muh. Saif HM, M.Ag, MM

NIP. 19620512 198903 1 003

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si

NIP. 19790101 200710 1 003



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA

: WIDYATUL ADAWIA

NIM

: 11675202228

FAKULTAS

: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

JURUSAN

: ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL SKRIPSI

: ANALISIS FAKTOR YANG

MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN

PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN

DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN

KAMPAR

HARI/TANGGAL UJIAN

: JUMAT, 24 JULI 2020

PANITIA PENGUJI

KETUA PENGUJI

Dr. KAMARUDDIN, S.Sos, M.Si

NIP. 19790101 200710 1 003

PENGUJI I

ARIZAL, S.Sos, M.Si

NIP. 19690419 200701 1 025

PENGUJI II

MUAMMAR ALKADAFI, S.Sos, M.Si

NIK. 130 712 075

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**

Oleh:

Widyatul Adawia : 11675202228

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori faktor yang mempengaruhi pelayanan publik oleh Moenir . populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang sudah mengajukan pelayanan yang berjumlah 790.123 jiwa. Kemudian untuk penelitian ini dapat ditarik sample yaitu berjumlah 100 orang responden dengan menggunakan metode penarikan sample teori slovin. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang masyarakat yang sudah mengajukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, wawancara kepada 2 orang key informan, observasi langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, dan juga dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam kategori kurang baik atau belum optimal, hasil dari 11 indikator faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah sebagai berikut: (1) tanggung jawab, tidak baik (2) kesungguhan kurang baik (3) kewenangan, sudah baik (4) disiplin, tidak baik (5) sistem organisasi, sudah baik (6) prosedur pelayanan, tidak baik (7) gaji pokok, tidak baik (8) tunjangan, sudah baik (9) kemampuan tekni, (10) sarana kerja, tidak baik (11) fasilitas pelayanan, tidak baik

Kata Kunci : Faktor yang mempengaruhi Pelayanan, kualitas pelayanan publik

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb.

Syukur alahamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahuwata'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dengan judul “ Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”. Shalawat beringkan salam dihadiahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang menuntun manusia dari alam jahiliyah sampai pada alam yang penuh dengan peradaban manusia.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat wajib guna memperoleh gelar sarjana pada Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat kekurangan di atas ini dalam penyajian dan penulisan skripsi ini mengingat keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan dan pengetahuan penulis tetapi akhirnya semua kekurangan itu alhamdulillah dapat teratasi. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan, namun dengan kesabaran dan ketekukan yang dilandasi rasa tanggungjawab selaku mahasiswa skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih penulis kepada Allah SWT karena dengan ridhanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun tidak ada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ke sempurnaan penulis didalam penulisan skripsi ini dan Penulis hanya mampu mengucapkan terima kasih kepada:

- Ibu dan Ayah tercinta (Sari banun dan Dawanir) dan abang serta kakak kandung atas segala jasa yang tak pernah lelah mendidik penulis dan tak pernah lupa selalu berdoa serta dukungan untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
- Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos. M.Si, selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Jhon Afrizal, SHI, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara.
- Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si, selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam penyelesaian Karya Ilmiah atau Skripsi ini.
- Bapak dan Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Terima kasih kepada teman-teman lokal Administrasi negara D yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini, dan khusus buat sahabat-sahabat penulis, yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9 Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini yang nama-namanya tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu

Pekanbaru, 16 Juni 2010

Penulis,

Widyatul Adawia

NIM. 11675202228

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Konsep Pelayanan Publik	13
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik	16
2.1.3 Azaz Pelayanan Publik	18
2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik	19
2.1.5 Standar Pelayanan Publik	21
2.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	22
2.3 Pandangan Islam	42
2.4 konsep Operasional	45



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Kerangka Pemikiran	45
2.6 Penelitian Terdahulu	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Lokasi Penelitian	49
3.3 Sumber Data	49
3.4 Metode Pengumpulan Data	50
3.5 Populasi dan Sampel	51
3.6 Informan Penelitian	53
3.7 Analisis Data	54
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	56
4.1 Sejarah ringkas Kabupaten Kampar	56
4.2 Kondisi Geografis dan Demografis Kabupaten Kampar	57
4.3 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar	59
4.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	60
4.5 Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	60
4.6 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	78
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	80
5.1 Identitas Responden	80



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5.2 Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	84
5.3 Langkah-langkah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik .	115
5.4 Pembahasan.....	117
BAB VI PENUTUP.....	120
6.1 Kesimpulan.....	120
6.2 Saran.....	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dianggap mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Berdasarkan Standar Pelayanan.....	4
Tabel 2.4	Konsep Operasional	45
Tabel 3.6	Informan Penelitian.....	54
Tabel 2.2	Tabel Jumlah Kecamatan, Desa Dan Kelurahan Kabupaten Kampar	58
Tabel 5.1	Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	81
Tabel 5.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 5.3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	82
Tabel 5.4	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Mengenai Petugas Telah Menjalankan Tanggungjawabnya	86
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas/Pegawai.....	87
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Mengenai Petugas/Pegawai Bersungguh-Sungguh Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat	89
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Mengenai Pengurusan Pelayanan	90
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Tentang Informasi Mengenai Prosedure Pelayanan	95
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Prosedur Pelayanan	97



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.11	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan/Kompeten Petugas/Pegawai	
	Dalam Memberikan Pelayanan	104
Tabel 5.12	Tanggapan Responden Mengenai Kecermatan Petugas/Pegawai	
	Dalam Memberikan Pelayanan	105
Tabel 5.13	Tanggapan Responden Mengenai Salah Pengimputan Data	106
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sarana Pelayanan	108
Tabel 5.15	Tanggapan Responden Mengenai Penaataan Ruang Atau Fasilitas Disetiap Bagian Pelayanan	110
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Mengenai Terpenuhi Sarana Dan Fasilitas Yang Dapat Memenuhi Kebutuhan Masyarakat.....	111
Tabel 5.17	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Seperti Pendingin Ruangan, Mushollah, Toilet Dan Lainnya Disediakan.....	113
Tabel 5.18	Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Pengaduan Penggunaan Layanan	114
Tabel 5.19	Pembahasan Indikator Penelitian.....	117

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	54
------------	-------------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang diberikan kepada publik adalah hal terpenting yang perlu diperhatikan dalam suatu instansi baik atau instansi pemerintahan atau pun swasta. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menentukan kesetiaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan.

Pelayanan pada sektor publik seharusnya seperti pelayanan yang diberikan di sektor privat, walaupun sektor publik tidak akan pernah bangkrut atau tidak mengharapkan laba dari pelayanannya, sektor publik harus tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik. Hal ini dikarenakan tidak akan ada suatu negara tanpa masyarakat atau dalam kata lain suatu negara ada karena masyarakat.

Pelayanan yang diberikan pemerintah menghasilkan beberapa dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen yang dimaksud ialah kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), ijin membangun bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan terhadap tanah dan sebagainya. Dokumen resmi yang sangat penting untuk masyarakat adalah KTP dan Akte Kelahiran. Dokumen ini sangat penting untuk menjamin keberadaan warga masyarakat sebagai jaminan identitas warga dan hak-hak sipilnya.

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modern nya kehidupan manusia, pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menurut aparaturnya sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik baiknya menuju good governance, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dan menginginkan pelayanan maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu substansi administrasi negara sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparaturnya pemerintah sangat bertanggung jawab dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali kepada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya yang berupa pemungutan pajak, restribusi serta berbagai pungutan yang lainnya. Namun saat ini, pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk menengeting masyarakat yang mendirikan nya. Artinya, birokrat harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kontribusi bagi perkembangan adalah terciptanya rasa kepercayaan kepada pemerintah akan meningkat. Pelayanan publik merupakan dari sistem administrasi negara secara keseluruhan sebagai sebuah sistem

Menurut Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar No. 35 Tahun 2008 tentang uraian tugas jabatan structural dilingkungan Dinas-dinas Kabupaten Kampar ditetapkanlah tugas pokok dan fungsi.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah Kabupaten Kampar dibandingkan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

1. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Menyusun program kebijakan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Melaksanakan pelayanan, administrasi dalam bidang Kependudukan, Akta kelahiran, Kematian, perceraian, perubahan nama dan pengakuan anak.
- Menyusun kebijakan operasional keluarga pra sejahtera.
- Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk.
- Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perendanaan, dan organisasi Dinas.
Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Tabel. 1.1. Jenis Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Berdasarkan Standar Pelayanan

No.	Jenisi pelayanan	Jangka waktu pelayanan
1.	Penerbitan kartu keluarga (KK)	2 (dua) hari
	Penerbitan kartu identitas anak	2 (dua) hari
	Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik) KTP-el	1 (satu) hari
	Penerbitan surat pindah WNI	2 (dua) hari
	Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran	2 (dua) hari
	Pencatatan dan penerbitan kata kematian	2 (dua) hari
	Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengeasahan anak	2 (dua) hari
	Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengangkatan anak	2 (dua) hari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan	2 (dua) hari
Pencatatan dan penerbitan akta perceraian	2 (dua) hari
Legalisir	5 menit

(Sumber data: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar)

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lihat di lapangan pelayanan publik masih di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar masih belum optimal yaitu dilihat dari bukti fisik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disebabkan karena kurang memadainya sarana dan fasilitas yang ada, sarana dan prasarana yang kurang memadai, merupakan faktor urgen dalam menentukan parameter kualitas pelayanan publik. Namun di kantor Disdukcapil Kabupaten Kampar ditemukan kurang memadainya sarana dan prasarana disebabkan oleh tidak proposionalnya antara jumlah pegawai dengan luas ruangan Disdukcapil kabupaten kampar. Dengan ruangan yang kurang memadai menyebabkan kurang nyamannya pegawai kantor dalam bekerja, kondisi meja yang rapat ruangan yang sempit mengganggu kelancaran tugas pegawai dalam bekerja. Selain itu peneliti melihat kantor Disdukcapil kabupaten kampar memang kurang nyaman, kondisi tersebut dapat dilihat pada masih kurang ruang tunggu/ketersediaan tempat duduk untuk mengantri, menyebabkan warga duduk terlalu rapat dengan yang lainnya bahkan banyak juga yang berdiri diluar kantor. Tentu fasilitas ini memberi pengaruh terhadap pelayanan yang prima di kantor Disdukcapil Kabupaten Kampar. Kemudian Dalam hal kemampuan petugas dalam memberikan layanan di kantor Disdukcapil kabupaten kampar bisa dikatakan masih kurang baik, dari berita yang peneliti baca di artikel petugas

Desdukcapil tidak murah senyum kepada masyarakat dan tidak jarang selalu cem berut. Dalam hal kehandalan petugas dalam memberikann pekayanan peneliti melihat sebagian petugas sudah handal dalam melayani tetapi masih ada beberapa kesalahan yaitu kurang telitinya petugas misalnya dalam pencetakan KTP, KK, Akta kelahiran masih banyak dijumpai salah pengetikan Nama, tanggal lahir atau alamat dan lain lainnya. Masalah lainnya yang peneliti lihat yaitu Petugas tidak memberikan kepastian kapan selesainya keperluan yang diurus seperti KTP, KK, akta kelahirandan lainnya akan selesai terkadang masyarakat sudah seringkali bolak balik dari rumah ke dinas tetapi belum selesai juga. Petugas tidak bisa memberikan kepercayaan kepada masyarakat yang pada akhirnya masyarakat enggan untuk mengurus administrasi kependudukannya. Seperti yang di alami oleh salah satu masyarakat yang mengurus e-KTP pada juni 2018 tetapi baru selesai pada januari 2019 tentu pelayanan yang seperti ini dianggap buruk oleh sebagian masyarakat. Ada juga sebagaian masyarakat setelah melakukan perekaman KTP, masyarakat mengira bahwa pengurusan hanya sampai disitu, dan menunggu beberapa hari. Setelah menunggu beberapa hari ternyata KTP tersebut belum selesai juga karena Seharusnya mendaftar cetak KTP dulu. Maka disini informasi dari petugas pelayanan sangat dibutuhkan bagi masyarakat yang tidak mengetahui prosedur pelayanan.

Bangunan dan fasilitas yang menunjang pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar tergolong buruk. Bangunan yang sudah lama dan fasilitas yang kurang memadai seperti ruang tunggu untuk masyarakat sangat kurang memadai kemudian toilet yang tersedia untuk masyarakat hanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dua saja yaitu untuk laki-laki dan perempuan, sedangkan masyarakat yang berurusan di disdukcapil tidak lah sedikit masyarakat harus mengantri panjang jika ingin ke toilet. Seharusnya toilet di kantor disdukcapil harus ditambah lagi.

Menurut peneliti faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan juga dengan adanya kotak saran di kantor Disdukcapil, di Disdukcapil kabupaten kampar sendiri sudah terlihat/ adanya kotak saran, kotak saran sangat penting dalam memberikan masukan dan kritikan yang membangun dalam memperbaiki institusi pemerintahan, pada umumnya setiap institusi yang profesional harus meletakkan kotak saran sebagai kritikan dan penilaian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas kantor Disdukcapil. Kotak saran ini adalah bagian kejujuran yang bisa dijadikan evaluasi terhadap keluhan pelayanan masyarakat. Kemudian dapat dijadikan tolak ukur untuk perbaikan birokrasi pelayanan publik.

Dari berita/artikel yang ada di google pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar masih buruk yaitu:



(Sumber data : goriau.id)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Warga menilai pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar terburuk di Indoensia, beberapa warga mengaku dalam pengurusan perubahan kartu keluarga (KK) dan pencetakan e-KTP menghabiskan waktu berbulan bulan.bolak balik tidak selesai selesai, masyarakat berharap kepada bupati kampar memecat pegawai yang tidak mau melayani dengan sepenuh hati, dan memperbaiki kualitas pelayanan di disdukcapil kampar yang masih sangat berserakan dan jauh dari kesan berkualitas”. (sumber data: go. riau)

Permasalahan yang muncul pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil kabupaten kampar ialah



(Sumber data : cakaplah.com)

“DPRD juga menyorot pelayanan disdukcapil kampar yang amburadul, kadis mengakui, kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar muslim dan sejumlah kepala bidang di berondong sejumlah pertanyaan oleh ketua dan komisi anggota A DPRD kabupaten kampar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang menggelar hearing (rapat dengar pendapat) dikedung DPRD kampar, senin (4/3/2019).

Hearing di gelar karena kekecewaan DPRD kampar dengan merespon keluhan masyarakat atas pelayanan jelek di dsdukcapi Kampar. Ketua komisi A DPRD kampar Repol mengatakan, bukan rahasia umum lagi bahwa masih ada oknum calo di disdukcapi kampar. Wakil ketua komisi I yuli akmal mengungkapkan sejumlah problem yang sering terjadi dalam pelayanan hasil dari kajian ombudsman RI diantaranya atrian, internet, listrik, sarana dan prasarana. Anggota komisi A Dwi hadi kasmon menyerankan agar disdukcapi mencontoh sistem yang membuat masyarakat selaku konsumen merasa puas. Politis demokrat ini menyerankan disdukcapi kampar mencontoh pelayanan didaerah yang jauh lebih bagus dan harus jelas SOP nya, dwi meminta disdukcapi kampar mengajukan anggaran yahng dibutuhkan dalam rangka perbaikan pelayanan dan dirinya siap untuk memperjuangkannya.. anggota komisi DPRD kampar lainnya H Hermiyati menyoroti sikap staff didisdukcapi yang tidak murah senyum dan tidak jarang selalu cemberut. Ia mengungkapkan curhat dari masyarakat koto kampar hulu yang sampai meleleh air mata nya karena sulit berurusan didisdukcapi kampar". (sumber data: cakaplah.com)

Maka dari penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian

mengenai **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1.2. Rumusan Masalah

Sebagai mana telah dijelaskan pada latar belakang dan judul proposan ini, maka penulis menyusun rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apa Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar?
2. Langkah-langkah Dinask Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.3. Tujuan Penelitian.

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut : untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus kajian penelitian ini dan tujuan yang ingin dicapai, diharapkan penelitian ini dapat memberikan mafaat sebagai berikut :

1. Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi yang dapat menunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya perkembangan ilmu Administrasi Negara sebagai bahan masukan atau referensi untuk penelitian-penelitian yang akan datang.
2. Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan dan informasi kepada berbagai pihak termasuk pemerintah, khususnya bagi dinas kependudukan

1. Diararag mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararag mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



da pencatatan sipil kabupaten kampar agar lebih baik lagi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

1.3. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan proposal ini maka peneliti membagi bagian sistematika penulisan yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang : latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan penelitian serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan teori teori yang ada hubungannya dengan penelitian ini sebagai dapat mengemukakan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini meliputi lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini menguraikan sejarah objek penelitian, aktifitas objek penelitian dan struktur organisasi.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang uraian secara umum tentang hasil penelitian dan pembahasan

BAB VI: PENUTUP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berisikan kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran sebagai masukan bagi pihak terkait dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB II

LANDASAN TEORI

2. Konsep Pelayanan Publik

2.1.1. pengertian pelayanan publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat kita katakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik selama ini masih cenderung berbelit-belit. Pelayanan publik yang diharapkan masyarakat akibat tidak diterima dengan baik oleh para masyarakat, oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan publik di suatu negara atau daerah harus lebih dapat efektif, efisien dan responsif.

Undang-undang tentang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan jasa penggunaan pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintahan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, baik secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambelan,2013:3).

Menurut sedarmayanti (2009:244), pelayanan publik merupakan pelayanan yang ditujukan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat, karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan. Sedangkan menurut Herdiansyarh (2011:11), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, daerah dan lingkungan badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu BUMN juga memiliki tanggung jawab sebagai pelayan publik

Dalam kamus besar bahasa indonesia (1999:571) istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya membantu, menyiapkan, mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Berdasarkan kepmenpan No.63 tahun 2003 pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik dipusat, didaerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Harbani Pasolong (2011:128) dalam bukunya Teori Administrasi Publik, pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menteri pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik menurut H.A.S Moenir dalam bukunya manajemen pelayanan umum di Indonesia, yaitu: "pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya".

Menurut Batinggi (2001:5) pelayanan dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan yang menjadi hak setiap warga negara.

Defenisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (ratminto, 2005:5).

Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan warga masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.1.2. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Ahmad Batinggi (2001:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hukum masyarakat (HUMAS) bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk kedalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan , apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi yang ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintahan. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu:

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.
- c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak.
- d. Menuntut orang kearah yang tepat.

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindr dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkanoleh faktor jarak.

Menurut PP no 96 tahun 2012 secara garis besar ruang lingkup pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

1. Pelayanan administratif



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya

2. Kelompok pelayanan barang.

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.

3. Kelompok pelayanan jasa.

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dihasilkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.1.3. Azaz pelayanan publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azaz pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2003)

- a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas.

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

- c. Kondisional.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti kata tidak membedakan suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Prinsip pelayanan publik, dalam penyelenggaraan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan belita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Secara keseluruhan akan dijelaskan dibawah ini.

2.1.4. Prinsip Pelayanan Publik

didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup:
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 2. Unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesain keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan pulik
- c. Kepastian waktu, pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik membrikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesain keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pblik
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerjadan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, tempat lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi ttelekomunikasi da informatika
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.5. Standar Pelayanan Publik

harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dilaksanakan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu :

1. Faktor kesadaran, kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang baik dalam kecepatan maupun dalam hal kualitas. Hal itu tergantung pada kemampuan berfikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan membandingkan. Seringkali jika ditinjau dari segi berpikir, merenungkan suatu pertimbangan dan membandingkan tidak diragukan, pasti mampu namun dalam proses, namun menuju pada kesadaran tidak

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga kelihatan hasilnya. Orang demikian kalau ditanya ia akan mengatakan “sadar” terhadap suatu tindakan atau perbuatan yang keliru/salah yang dilakukan, tetapi ia sendiri tidak dapat menjelaskan mengapa hal itu selalu dilakukan. Jawaban umum yang sering terdengar ialah ia memperoleh kegembiraan atau kenikmatan terhadap sesuatu yang dilakukn itu, meski ia menyadari abhwa apa yang ia kerjaka sungguh merugikan baik bagi diri sendiri, rang lain maupun lingkungan sekelilingnya, kesadaran moedel demikian adalah “kesadaran semu”. Yang lebih mendekati kepada kesengajaan mengingkarai kepada danya kesadaran itu sendiri. Sesungguhnya kesdaran seperti itu bukanlah kesadaran pengertian seperti diatas, tetapi baru pada tingkat “tahu”. Karena it disebut “kesadaran semu”.

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada ke ikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Keendak dalam suatu organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam oraganisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai dan petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. UIN SUSKA RIAU pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas/ pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi dan tugas/pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber ksungguhan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disiplin dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, sehingga hasil yang diharapkan memenuhi standar pelaksanaan maupun standar prosedur.

2. Faktor aturan

- a. Kewenangan, dalam pembuatan aturan si pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu, kewenangan sangat erat hubungannya dengan sahnyanya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak aturannya yang dibuat oleh rang yang tidak berwenang adalah tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum. Kewenangan secara vertikal dan horizontal harus dihormati oleh pihak lain, sehingga dapat terhindar “pengambilalihan wewenang” dari pihak yang satu oleh pihak yang lain. Menghormati sekaligus menjaga kewenangan pihak lain merupakan tindakan korektif yang sangat diperlukan dalam menegakkan kewibawaan. Bukan hanya kewibawaan seorang pejabat atau suatu instansi, tetapi hakikatnya kewibawaan seluruh korps dan instansi atau badan.
- b. Pengetahuan dan pengalaman dalam pembuatan aturan, dengan pengetahuan dan pengalaman itu ia dapat memiliki pandangan jauh kedepan sehingga aturan yang dibuat dapat menjangka waktu yang cukup panjang karena dapat mengantisipasi segala sesuatu yang berada 5-10 tahun yang akan datang. Itu berarti aturan yang dibuat menjadi kaku seakan-akan tidak dapat mengikuti perubahan keadaan. Justru dengan pandangan jauh kedepan dapat disiapkan setidaknya tidaknya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membayangkan akan ada perubahan keadaan pada waktu yang akan datang

- c. Kemampuan bahasa dalam pembuatan aturan, penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti bahasa yang digunakan dalam suatu aturan hendaklah bahasa yang sudah cukup dikenal dalam masyarakat baik arti maupun fungsinya. sebaiknya dihindari kata-kata asing ditelinga orang awam, sehingga dapat menimbulkan salah tafsir, keraguan atau tidak mengerti sama sekali, jika hal ini terjadi sungguh aturan itu kurang mencapai suatu yang dimaksud.

Susunan kalimat yang mudah dicerna, sederhana dan dapat menggambarkan secara lengkap apa yang dikehendaki tidak semua orang mampu menerjemahkan pikiran ke dalam susunan kata/kalimat yang mudah ditangkap dan dimengerti orang lain, sehingga terhindar dari pengetian simpang siur.

- d. Pemahaman oleh pelaksana, petugas pelaksana yang akan terlibat langsung dengan aturan itu, berhadapan dengan orang haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu. Sebab petugas itulah yang akan berhadapan langsung dengan orang yang berkepentingan.
- e. Disiplin dalam pelaksanaan disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Maksud di tumbuhkan disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tumbuhnya ketertiban dan efisien. Salah satu syarat agar

dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah dengan adanya pembagian pekerjaan yang tuntas sampai kepada pegawai dan petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dan sadar apa tugasnya. Kesalahan yang sering terjadi baik bagi penyelenggaraan pelayanan maupun masyarakat yang menerima pelayanan ialah kita mampu mencipta aturan tetapi sangat lemah dalam memelihara ciptaan itu sendiri. Akibatnya aturan tidak lagi memenuhi fungsi semula, tidak/kurang bermanfaat. Bahkan dapat merugikan pihak-pihak yang seharusnya memperoleh pelayanan dengan baik. Salah satu bentuk pemeliharaan aturan ialah kedisiplinan dalam pelaksanaan secara tertib dan konsisten. Melalui disiplin yang tinggi pelaksanaan suatu aturan dapat mencapai maksud dan dapat dirasakan manfaatnya bagi semua pihak. Dengan ketentuan bahwa peraturan itu dipertimbangkan atas dasar asas keadilan dan kemanfaatan bagi kepentingan umum

- Disiplin waktu, dapat saja seorang hadir tepat waktu tetapi ia tidak segera melakukan perbuatan sesuai dengan ketentuan organisasi, melainkan berbincang-bincang dengan teman kerjanya, membaca surat kabar atau bukan tugasnya, berbicara atau memainkan handphone yang bukan kepentingan pekerjaan, banyak cara untuk mendisiplinkan jam kerja petugas dan pegawai misalnya mengadakan absensi 2-3 sehari, apel pagi dan apel siang dan cara lain yang disertai sanksi administratif atau finansial.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Disiplin kerja, disiplin kerja dalam pelaksanaan harus senantiasa di pantau dan diawasi. Pantauan dan pengawasan sangat penting sebab ada kecendrungan umum manusia untuk “menyimpang” baik penyimpangan itu hanya sekedar mencari kemudahan saja ataupun mencari keuntungan pribadi.

3. Faktor organisasi, dalam suatu organisasi perlu diwujudkan susunan organisasi, pengaturan dan mekanisme kerja yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai, karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu seperti sistem, prosedur dan metode.

Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan

a. Sistem

sistem adalah suatu rangkaian atau komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan, susunan dan rangkaian komponen tersebut yang membentuk sistem, demikian eratny sehingga kerusakan pada salah satu komponen atau bagian akan mengakibatkan terganggunya seluruh sistem. Dalam membahas masalah organisasi ini tidak kalah pentingnya membicarakan soal pembagian organisasi menjadi bagian bagian atau unit-unit kerja dan uraian pekerjaan/tugas, karena keduanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi komponen penting dalam organisasi dan merupakan bagian penting dari unsur sistem.

- Pembagian organisasi, pembagian organisasi menjadi beberapa bagian atau unit kerja menghasilkan susunan organisasi atau struktur organisasi
- Unit pekerjaan/tugas, uraian pekerjaan menjadi pedoman dan petunjuk bagi semua orang yang terlibat dalam organisasi kerja, baik bagi pimpinan organisasi pada semua tingkat maupun orang perorang sebagai petugas atau pekerja. Uraian pekerjaan/tugas sangat penting karena itu harus jelas dan benar-benar realistis, sehingga mempermudah dan memperlancar pekerjaan/tugas seseorang. Dalam hal uraian kerja banyak banyak organisasi yang menganggap kurang penting karena masih dipandang perlu cara kerja yang serabutan. Keadaan seperti ini yang menimbulkan beban kerja yang tidak menentu.

b. Prosedur

Prosedur biasanya diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukan demikian penting sebab sah atau tidaknya pembuatan rang dalam kaitan organisasi ditentukan oleh tingkah laku berdasarkan prosedur itu, sekali prosedur itu ditetapkan, siapapun yang tidak mengikutinya tidak menghasilkan apa yang dituju disamping apa yang diperolehnya menjadi tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sah . kepemilikan yang diperoleh suatu hak yang didapat tanpa melalui prosedur yang ada. Apabila suatu prosedur telah dibuat lalu diterapkan dan ternyata hasilnya baik memenuhi maksud maka ia dibakukan menjadi standard procedures atau standard operating procedures (S.O.P). dengan pembakuan prosedur makin kuat kesesuaian prosedur dalam rangka pencapaian tujuan. Ini berarti bahwa prosedur yang baku itu harus dapat menjadi tingkah laku kerja setiap pegawai/pekerja dalam organisasi itu. Dengan demikian dapat dihindari perubahan-perubahan prosedur setiap saat, sebab hal ini akan mempengaruhi kelancaran mekanisme pekerjaan.

c. Metode

Yang dimaksud dengan metode ialah cara yang dilakukan oleh seorang untuk menyelesaikan satu tahap dari rangkaian pekerjaan yang paling mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada. Cara tersebut merupakan urutan perbuatan atau langkah yang harus dipatuhi, karena terlewatnya satu titik urutan dapat mengakibatkan cacat pada hasil pekerjaan itu. Metode dan prosedur pada prinsipnya sama yaitu mengatur perbuatan orang dalam pekerjaan untuk mencapai suatu tahap dan tingkat tertentu dari rangkaian pekerjaan itu. Hanya bedanya kalau prosedur melibatkan 2 orang pekerja atau petugas, sedangkan metode hanya melibatkan satu orang pekerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai berfungsi sebagai faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan. Karena pada dasarnya tujuannya orang bekerja agar mendapatkan imbalan yang sepadan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Karena apabila pendapatan yang diterima pegawai ternyata jauh dari yang mencukupi meskipun untuk kebutuhan minimum, maka dalam pelaksanaan pekerjaan mereka diliputi rasa resah dan tidak tenang. Akibatnya apa yang dilakukan seringkali tidak memenuhi ketentuan bahkan ada yang menyimpang sebab melalui penyimpangan itu ia memperoleh suatu keuntungan. Ditinjau dari 2 gaji:

- Gaji yang terdiri dari 3 komponen, ialah gaji pokok, tunjangan kerja (jabatan dan lain-lain)
- Gaji yang terdiri atas tiga komponen seperti yang telah disebutkan, yaitu ditambah dengan komponen tunjangan, transport, tunjangan perumahan dan tunjangan-tunjangan lainnya yang bertujuan menambah tenaga kerja.

5. Faktor kemampuan atau keterampilan.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas dan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Dikembangkan manajemen menurut Robert R. Katz ada 3 jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh setiap manajer agar dapat melaksanakan tugasnya memimpin secara efektif dan berhasil. Tiga kemampuan dasar tersebut ialah, kemampuan teknik (technical skill),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan bersifat manusiawi (human skill) dan kemampuan membuat konsepsi (conceptual skill).

- TECHNICAL SKILL
- HUMAN SKILL
- CONCEPTUAL SKILL

Selanjutnya mengenai keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dan pada unsur lainnya. Seperti yang diketahui bahwa orang selalu bekerja menggunakan paling tidak 4 unsur yang ada pada setiap orang, ialah:

- Otot
- Saraf
- Perasaan dan
- Pikiran

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas /pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor sarana pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang ataupun jasa
- c. Kualitas proses yang lebih baik/terjamin
- d. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- e. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

Oleh karena itu peran sarana pelayanan sangat penting disamping sudah tentu peran unsur manusianya sendiri.

1. Sarana kerja

Sarana kerja yang sudah ada harus selalu dipelihara sesuai dengan standar, prosedur dan metodenya serta dijaga kesiapgunaannya (ready for use). Seandainya tidak maka akan menyebabkan gangguan pada sarana kerja, dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan dan bahkan dapat mengakibatkan fatal. Sarana kerja ditinjau dari segi kegunaannya terdiri dari 3 golongan:

- Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Perlengkapan kerja, yaitu semu jenis benda yang berfungsi sebagai alat abntu tidak langsung dalam produksi mempercepat proses membangkitkand an menambah kenyamanan dalam pekerjaan, contohnya perlengkapan komunikasi perlengkapan penglahan data, furniture
 - Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pelerjaan misalnya mesin lift, pendingin ruangan, mesin absensi mesin pembangkit tenaga.
2. Fasilitas pelayanan, beberapa fasilitas pelayanan yang dimaksud terdiri dari:
 - a. Fasilitas ruangan, pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti mmisalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/atau berkas permohonan.
 - b. Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingi diketahui oleh orang-orang berkepentingan. Unntuk menghindari kemungkinan timbulnya salah paham terutama karena kelainan bahasa, lebih baik sebelumnya disiapkan keterangan atau petunjuk tertulis secara singkat tetapi jelas mengenai sesuatu yang umu diperlukan. Menegnai hal ini dapat dihindari timmbulnya tanya-jawab diruang pelayanan yang dapat mengganggu orag lain. Jadi ruangan informasi sengaja disediakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk segala macam pertanyaan dan petunjuk mengenai berbagai hal dalam hubungan dengan kegiatan pelayanan.

- c. Ruang tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, dan bak sampah.
 - d. Ruang ibadah, terutama bagi mereka yang beragama islam (mushalla) agar menggu selesainya urusan, mereka dapat melaksanakan kewajiban shalat.
3. Telepon umum, telepon umum sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman. Lokasi telepon umum ini hendaknya tidak jauh dari dengan ruang tunggu dan masih dalam lingkungan halaman kantor yang bersangkutan.
 4. Alat panggilan, untuk ruangan tunggu yang luas dan banyak loket/pintu sangat perlu fasilitas alat panggiil yang mudah didengar oleh orang yangs edang menunggu

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal

Faktor-faktor determinan kualitas pelayanan dalam penanganan keluhan adalah beberapa faktor yang menentukan pada terselenggaranya sebuah pelayanan publik antara lain:

1. Personal factors, yaitu faktor keahlian, rasa percaya diri, motivasi dan komitmen masing-masing aparat pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Leadership factors, yaitu faktor kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang diberikan oleh atasan dan pimpinan tim
3. Team factors, yaitu faktor kualitas dukungan dari seluruh anggota tim pelayanan
4. System factors, yaitu faktor sistem kerja yang handal dan faktor fasilitas yang memadai yang disediakan oleh organisasi pelayanan.
5. Contextual (situational) factors, yaitu situasi dan kondisi lingkungan baik internal maupun eksternal (Saleh, 2010:160).

Wolknis (dalam Tjiptono 2002: 75-76) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas seara berksinambungan keenam faktor tersebut meliputi : kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan. Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan tentang faktor-faktro yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

1. Organisasi

Organisasi pelayana pada dasarnya tidak berbeda dengan oraganisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan ksecara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini mengorganissir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung tersebut yaitu system, prosedure and methode “ organization is a mechanism or



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

structure that enables living to work effectively together” (ALLEN dalam Moernir (2002:98).

Sistem, prosedur dan methode, system sebagai susunan atau rakitana tas sesuatu yang penting dan saling tergantung sehingga membentuk kesatuan yang rumit namun utuh. Faktor organisasi sebagai suatu sistem merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar oraganisasi sebagai sistem dapat berjalan perlu ada pembagian dalam hal organnya maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis pekerjaan yang paling kecil (Moenir, 2002:125). Penerapan suatu sistem kualits yang berfokus pada pelanggan akan berhasil apabila terlebih dahulu dipahami hambatan hambatan yang dihadapi. Salah satu adalah ketidakpeduliaan aparatur pemerintaah dlam penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan. Selain hal itu, ketidak berdayaan pegawai dalam penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan, selain hal itu, ketidak berdayaan pegawai dalam penerapan sistem kualitas yang mengarah kepada kepuasan total pelanggan. Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi kearah penciptaan profesionalisme pegawai jadi sangat menentukan. Sejalan dengan itu, Padmudji (1994:20) mengemukakan bahwa “ profesionnalsime pegawai bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternatif lain, misalnya dengan penciptaan sistem dan prosedure kerja yang efisien tetapi adanya pegawai yang profesional tidak dapat dihidari oleh epemrintah yang tanggung jawab.

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prosedur bisa diterjemahkan sebagai alat cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukannya demikian penting sebab sah atau tidaknya perbuatan orang dalam organisasi ditentukan oleh tingkah laku berdasarkan prosedur. Prosedur bersifat mengatur perbuatan baik ke dalam (intern) maupun keluar (ekstern), maka harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, baik pegawai maupun pihak-pihak diluar organisasi.

2. Kepemimpinan

Dalam kaitannya dengan manajemen pelayanan yang berkualitas, Goetsch dan Davis (1994:192) memberikan definisi bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi. Sedangkan Gibson et al (2001:364) memberikan definisi bahwa kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi kompetisi individu-individu lainnya dalam suatu kelompok. Dari definisi tentang kepemimpinan diatas konsep dasarnya berkaitan dengan penerapan manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi. Perbaikan pelayanan publik di Indonesia sangat tergantung dengan peran pemimpin instansi pemerintahan (top down approach). Organisasi-organisasi yang memiliki pemimpin yang kredibel berintegrasi tinggi dan memiliki masa depan dapat menjadi panutan dan inovator bagi reformasi pelayanan publik. Sementara itu Joseph M. Juran (Tjiptono, 2003:160) menyatakan bahwa kepemimpinan yang mengarah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada kualitas meliputi tiga fungsi manajerial yaitu perencanaan, pengendalian dan perbaikan kualitas. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dan manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak, maka usaha dan meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

Dalam perspektif manajemen, kualitas pelayanan terpadu, kepemimpinan didasarkan atas filosofi bahwa perbaikan metode dan proses kerja secara berkesinambungan akan dapat memperbaiki kualitas. Kepemimpinan seperti itu akan memiliki beberapa karakteristik sebagai karakteristik (Ross, 1994:34):

- a. Visible, committed dan knowledgeable
yaitu kepemimpinan yang baik mengembangkan fokus pada aspek kualitas, melibatkan setiap orang dalam pendidikan dan pelatihan. Selain itu juga mengembangkan hubungan rutin dengan para karyawan, pelanggan dan pemasok.
- b. Semangat misionaris
yaitu pemimpin yang baik berusaha mempromosikan aspek kualitas diluar organisasi, baik melalui pemasok, distributor maupun pelanggan
- c. Target yang agresif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu kepemimpinan yang baik mengarah pada perbaikan yang bersifat incremental, tidak sekedar perbaikan proses, tetapi juga mengupayakan proses yang berbeda-beda.

d. Strong driver

dimana tujuan yang ingin dicapai dalam aktivitas perbaikan ditetapkan dengan jelas dalam ukuran kepuasan pelanggan dan kualitas.

e. Komunikasi nilai-nilai

dimana kepemimpinan yang baik melakukan perubahan budaya kearah budaya kualitas efektif. Hal ini dilakukan dengan menyusun suatu sistem komunikasi yang jelas dan konsisten melalui kebijakan tertulis, misi, pedoman, dan pernyataan lainnya mengenai nilai nilai kualitas.

f. Organisasi

yaitu dimana struktur yang dimiliki adalah harus flat (flat structure) yang memungkinkan adanya wewenang yang lebih besar bagi tingkat yang lebih rendah. Setiap karyawan diberdayakan dan dilibatkan dalam tim-tim perbaikan antar departemen.

g. Kontak dengan pelanggan dimana para pelanggan memiliki akses untuk menghubungi manajer puncak dan para manajer senior perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Kemampuan dan keterampilan

Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan dalam keterampilan pelaksanaannya. Mereka inilah yang membawa “bendera” terhadap kesan baik-buruknya layanan. Dengan keterampilan dan kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

Salah satu unsur yang fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus-menerus melalui pendidikan dan pelatihan

Silalahi menyatakan “dalam pekerjaan keterampilan dapat dipelajari dengan latihan, maka karyawan setegah terampil mempunyai kemungkinan besar dapat melakukan pekerjaan itu dengan sangat memuaskan setelah suatu masa latihan “ (1987:41) filipo dalam hasibuan mendefenisikan pendidikan dan pelatihan sebagai berikut : “ pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh. Sedangkan pelatihan adalah suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan teretentu” (2002:69). Pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama yaitu pemahaman secara implicit, melalui pemahaman karyawan dimungkinkan untuk menjadikan seorang inovator, pengambilan inisiatif serta menjadikan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Penghargaan dan pengakuan

penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi startegi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perku diberi penghargaan dan prestasinya tersebut perlu di akui. Dengan demikian dapat meningkktkan motivasi, moral kerja rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi setiap instans dan pelanggan yang dilayani. Untuk memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap keberhasilan kinera yang dicapai dengan memberikan kompensasi. Mneurut mangkunegara bahwa kompensasi yang diberikan pada pegawai sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja, dan motivsi kerja serta ahsil kerja. Riset mengenai perilaku individu dalam organisasi menunjukkan bahwa imbalan merupakan suatu faktor yang penting bagi oranng. Karena yang terpenting bagi kebanyakan orang, amak masalah imbalan mengandung kekuatan mempengaruhi perilaku keanggotaan mereka da prestasi mereka.

menurut Kasi (1993:27) bahwa peningkatan prestasi kerja juga dipengaruhi faktor faktor lain yang berhubungan. Hal ini mnegamsusikan bahwa organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu memotivasi anggota-anggota oragnisasi melalui berbagai cara seperti pemenuhan kebutuhan mereka terhadap uang, stastus, keberhasilan dan kondisi kerja sumber daya manusia merupakan asset oraganisasi yang paling vital, sebagai pelanggan internal yang menentukan kualits akhir suatu produk/jasa. Salah satu konsep untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah memberdayakan sumber daya manusia (empowerment)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menurut Tjipto (2002:128) pemberdayaan dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benar benar berarti (signifikan) sedangkan menurut Robbins dan Deconzo pemberdayaan ialah peningkatan kewenangan dan kebebasan para pekerja untuk mengambil keputusan. Dengan demikian pemberdayaan tidak hanya memiliki masukan, tetapi juga memperhatikan pertimbangan dan menindak lanjuti masukan tersebut apakah akan diterima atau tidak.

2.2 Pandangan Islam Pelayanan

Dalam alqur'an dijelaskan bahwa bagi seseorang bertanggung jawab atau memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik, adil dan jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggung jawaban di akhirat kelak

Sebagai mana firman Allah Subhanahuwata'ala dalam surat al-maidah ayat 42 yang artinya :

Merekanitu adalah orang-orang yang suka mendengar berita bohong banyak memakan haram, jika mereka (orang yahudi) datang kepadamu (untuk meminta putusan), maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka, atau berpalinglah dari mereka, jika kamu berpaling dari mereka amak mereka tidak akan memberi mudharat kepadamu sedikitpun, dan jika kamu emutuskan perkara mereka, maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka yang adil. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil.(Q.S Al-maidah:42).

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam surat al-maidah ayat 42 diatas menjelaska agar kita senantiasa bersifat jujur dan adil karena Allah Subhanahuwata'ala menyukai hambanya yang jujur dan adil.

Kemudian dlam melaksanakan pelayanan kepada orang lain hendalah benar benar bersih tanpa ada pungutan lebih dari biaya yang haris dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Allah subhanahuwata'ala benar benar mengancam dengan siksaan yang lebih pedih bagi orang orang yang memanipulasi hal yang benar karena hal tersebut riba, sebagaimana firman-Nya dalam surat Al- Mutaaffifin ayat 1-6

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾ أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ﴿٤﴾ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ﴿٥﴾ يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿٦﴾

Artinya :

Kecelakaan besar bagi orang orang yang curang,yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain lai mereka meminta lebih dipenuhi, dan apabila mereka menakar dan menimbang untuk orang lain, mereka mengirangi, tidak lah orang-orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka ditangkitkan, pada suatu hari yang besar, yaitu hari ketika manusia berdiri menghadap tuhan semesta alam. (Q.S A-mutaaffifin :1-6)

Pada suatu hari nanti setiap orang akan dimintai oleh Allah Subhanahuwata'alapertanggung jawaban, baik itu pertanggung jawaban sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah waktu didunia, pertanggung jawaban sebagai ayah, ibu, anak dan semua terhadap apa yang kita lakukan selama hidup kita dunia. Sebagi firman Allah Subhanahwata'ala dalam surat Al-kahfi ayat 49 yang artinya:

Dan diletakkanlah kitab, lalu kamu akan melihat orang-orang bersalah ketakutan terhadap apa yang tertulis didalamnya, dan mereka berkata : “aduhai celakalah kami, kitab apakah ini yang tidak meninggalkan yang kecil dan tidak (pula) yang besar, melainkan ia mencatat semuanya: dan mereka dapati apa yang mereka kerjakan ada (tertulis). Dan tuhanmu tidak menganiaya seorang jaupun”. (Q.S Al-kahfi:49)

Dan sesuai dengan firman Allah diatas hendaklah kita mengetahui apa saja yang telah kita kerjakan selama kita hidup didunia ini, agar kita tidak menyesal dikemudian hari. Berikanlah pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan dan janganlah kita memilih milih orang yang akan kita layani, demikian juga dengan administrasi pelayanan yang telah kita lakukan, janganlah kita meminta lebih dari prosedur yang telah ditetapkan. Apabila administrasi atau biaya dari pelayanan tersebut kita memintanya lebih maka hendaklah kita akan mempertanggungjawabkannya kelak dihadapan Allah Subhanahwata'ala.

2. Konsep Operasioanl:

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik (Moenir.	Faktor kesadaran	<ul style="list-style-type: none"> - Tanggung jawab - Kesungguhan petugas/pegawai
	Faktor aturan	<ul style="list-style-type: none"> - Kewenangan - Disiplin dalam pelaksanaan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2016)	Faktor organisasi	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem organisasi - Prosedur organisasi
	Faktor pendapatan	<ul style="list-style-type: none"> - Gaji pokok - Tunjangan kerja
	Faktor keterampilan	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan teknik
	Faktor sarana pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana kerja (peralatan kerja, perlengkapan kerja, perlengkapan bantu atau alat aktifitas - Fasilitas pelayanan (gedung, fasilitas ruangan, informasi, ruang tunggu, mushollah)

2.5. Kerangka Pemikiran

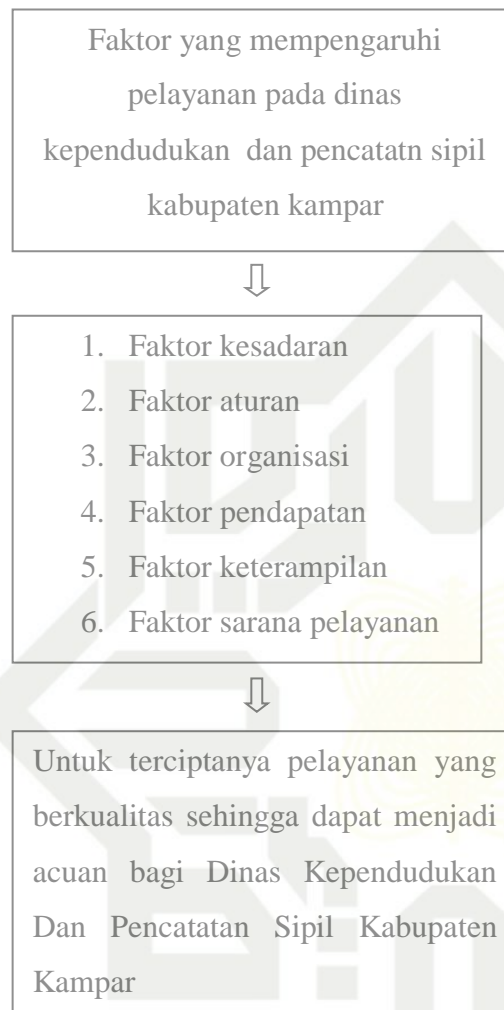
Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak hak administratif penduduk dan pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan perbitan dokumen kependudukan. Kualitas pelayanan akan berjalan dengan baik jika faktor yang mempengaruhi pelayanan berjalan dengan baik pula.

Untuk menentukan baiknya pelayanan publik maka dapat di ukur dengan faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan publik seperti organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan, pengakuan dan penghargaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarar mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerangka pemikiran penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



2.6 Penelitian terdahulu

1. Maya Shella,(2017) Universitas Lampung Bandar Lampung Judul Skripsi Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi atau faktor yang mendukung kualitas pelayanan antara lain yaitu sumber daya manusia, pelayanan melalui sistem, sarana

dan prasarana berorientasi pelanggan, dan program kegiatan yang mengikut sertakan pelanggan. Sedangkan faktor penghambat kualitas pelayanan pada PPSA yaitu disebabkan oleh faktor internal perusahaan, meliputi sistem atau jaringan yang berasal dari penyediaan jaringan itu sendiri.

2. Muhammad Safitrah Arifin, (2012), Universitas Hasanuddin Makasar Judul Skripsi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sindereng Rappang. Dari hasil penelitian menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan mekanisme yang ada dan peraturan yang telah ditetapkan dengan melihat beberapa indikator pelayanan seperti kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu dari tujuh indikator tersebut yang menunjukkan hasil responden berada pada kategori sedang. Hal ini berarti bahwa penyelenggaraan pelayanan di kecamatan Maritengngae menandakan bahwa tingkat pelayanan sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Adapun faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di kecamatan Maaritengngae berdasarkan hasil penelitian yaitu sumber daya aparatur, sarana dan prasarana, kesadaran masyarakat.
3. Achni Sutopo, (2017), Universitas Negeri Yogyakarta Judul Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinak Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teamnnggung dinilai dari dimensi buktii fisik (tangible) fasilitas pendukung pelayanan di Disdukcapil kabupaten tenmanggung belum memadai dan belum memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC diruang tunggu, belum adanya penegras suara untuk memanggil antrian serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan , kehandalah (reliability) pegawai melakukan pemrosesan produk layanan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas. daya tanggap (responsiveness) pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. jaminan (assurence) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan dan empati (empaty) sikap petugas yang ramah dalam mengahdapi permintaan, kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat.



1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dilihat dari tujuan penelitian, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yang merupakan sebuah cara atau upaya lebih untuk menekun pada aspek pemahaman secara mendalam pada suatu permasalahan. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang riset yang bersifat deskriptif, cenderung menggunakan analisis dan lebih menonjolkan proses makna.

Tujuan dari metode ini adalah pemahaman yang secara luas dan mendalam terhadap suatu permasalahan secara mendalam pada suatu permasalahan yang sedang dikaji atau akan dikaji, dan data yang dikumpulkan lebih banyak huruf, kata ataupun gambar dari pada angka.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, Yaitu Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Maka penelitian ini pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar 2019. Sedangkan penelitian ini dimulai pada September 2019 sampai dengan Juni 2020.

3.3. Jenis dan Sumber Data

- a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

relevan dan sesuai dilapangan yakni masyarakat yang melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

b. Data sekunder

Data yang bersumber dari oalahan instansi atau suatu lembaga tertentu bukan saja untuk kepentingan lembaganya tetapi juga untuk pihak yang membutuhkan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh landasan atau kerangka pemikiran yang digunakan untuk membahas hasil penlitian ini. Dalam penelitian ini sumber data sekunder ialah laporan, dokumen dokumen Dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2005: 62) teknik pengumpulan data merupakn langka paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penlitian adalah mendapatkan data. Untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipercaya maka penulis dalam mengumpulkan data menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan dialog secara langsung untuk memperoleh informasi dari responden terpilih dalam menghimpun informasi yang relevan dengan penelitian yang akan di adakan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kampar

Peneliti menggunakan teknik pengumpulaa daata melalui wawancara yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan itu (informan penelitian).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Observasi

Suatu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan menggali dari dokumen tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

c. Angket (kuesioner), kuesioner yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Sugiyono (2003:162).

d. Dokumentasi

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau foto-foto yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lainnya yang relevan dengan objek penelitian.

3.5. Populasi dan Sample

a. Populasi

Dalam sebuah data akan selalu dihadapkan dengan objek yang akan diteliti baik berupa benda, manusia dan aktivitasnya atau peristiwa yang terjadi. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2003:90)

Berdasarkan pengertian di atas maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat/pemohon pelayanan yaitu sebesar 812.720 pada tahun 2019. Besarnya populasi dalam penelitian maka penelitian ini dilakukan sampling.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sample yang di ambil dari populasi itu. Apa yang di pelajari dari sample itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. untuk itu sample yang diambil dari populasi harus betul-betul representif (mewakili). Sugiyono (2003:91)..

Adapun sample dalam penelitian ini adala masyarakat/pemohon yang mengajukan pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Untuk menentukan beberapa sample yang dibutuhkan penulis menggunakan rumus slovin dalam penghitungan sample.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n = jumlah sample

N = jumlah populasi

e = eror 10% (persen kelnggaran tidak telipian karena kesalahan pengambilan sample).

$$\begin{aligned} &= \frac{812.702}{1 + 812.702 (10\%)^2} \\ &= \frac{812.702}{1 + 812.720 (0.01)} \\ &= \frac{812.720}{1 + 8.1272} \\ &= \frac{812.720}{9.1272} \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\begin{aligned}
 &1 + 8127.02 \\
 &812.270 \\
 &= \hline
 &8128.02 \\
 &= 99,98 \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

Jadi dari perhitungan jumlah populasi dari masyarakat/pemohon yang mengurus pelayan pada januari 2019 sebanyak 912.270 orang. Dengan keengganan tidak tidak telitian 10% maka hasil perhitungan menggunakan rumus slvin tersebut didapat sample 99.98. jika pecahan yang akan dibulatkan itu kurang dari 0,05 maka pecahan tersubut dibulatkan menjadi 1(satu).dengan demikian jumlah sample yang penulis ambil dari populasi mayarakat yang mengurus pelayan dibulatkan menjadi 100 orang.

Sedangkan metode pengambilan sample yang digunakan adalah aksidental sampling adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-ciri yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan pada kantod Disdukcapil kabupaten kampar.

3.5. Informan Penelitian.

Informan penelitian adalah orang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. (Moleong, 2000. 99) teknik yang digunakan dalam pengambilan sample menggunakan metode sampling area yaitu merupakan salah satu teknik pengambilan sample yang digunakan untuk menentukan sample bila objek yang diteliti atau sumber daya

sangat luas. Kemudian setelah menentukan areanya menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penunjukan sample dengan pertimbangan tertentu kepada orang-orang yang dianggap dapat mewakili key informan dan informan pelengkap.

Tabel 3.6. Key Informan

No.	Uraian	Jumlah
1.	Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar	1
2.	Sekretaris dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar	1
	Jumlah	2

3.7. Analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, penjabaran ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Miles dan huberman dalam buku sugiyono mengemukakan bahwa dalam aktivitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisa data, yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verification.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci dengan acara merangkum, dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan.

2. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi.

3. Menarik kesimpulan

Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan. Yaitu semua data yang telah direduksi dan disajikan dan terakhir ditarik kesimpulan, kesimpulan yang mula mulanya kurang jelas akan meningkat menjadi terperinci.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1. Sejarah Ringkas Kabupaten Kampar

Secara historis Kabupaten Kampar berdiri pada tanggal 06 februari 1950, hal ini tertuang dalam Perda Kabupaten Kampar Nomor 02 tahun 1999 dengan rumuskan peraturan undang-undang ketetapan Gubernur Militer Sumatera Tengah, Nomor : 3 / DC / STG / 50 tanggal 06 Februari 1950. dan secara administratif pemerintahan Kabupaten Kampar dipimpin oleh Bupati pertama pada tahun 1958.. Ibu Kota Kabupaten Kampar pada awalnya adalah Pekanbaru dengan wilayah pemerintahan daerah-daerah bekas kewedanaan Pelalawan, Pasir Pangaraian, Bangkinang dan Pekanbaru luar kota. Kemudian berdasarkan Undang- Undang No. 12 tahun 1956 Ibu Kota Kabupaten Kampar dipindahkan ke Bangkinang dan baru terlaksana tanggal 6 juni 1967. Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Kampar ke Bangkinang tersebut dilatar belakangi antara lain oleh beberapa faktor sebagai berikut :

1. Pekanbaru sudah menjadi ibu kota Provinsi Riau.
2. Mengingat luasnya daerah Kabupaten Kampar sudah sewajarnya dipindahkan ke Bangkinang guna mengingat efisiensi pengurusan Pemerintah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Prospek masa depan Kabupaten Kampar tidak mungkin lagi dibina dengan baik dari Pekanbaru.
4. Bangkinang terletak di tengah-tengah daerah Kabupaten Kampar, yang dapat dengan mudah untuk melaksanakan pembinaan keseluruhan wilayah kecamatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan sebaliknya. Kemudian sejalan dengan diberlakukannya reformasi politik yang diandasi oleh semangat demokrasi dan pelaksanaan otonomi daerah, Kabupaten Kampar berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 dimekarkan menjadi tiga wilayah pemerintahan, yaitu Kabupaten Kampar, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kabupaten Pelalawan.

4.2 Kondisi Geografis dan Demografis Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar memiliki luas 11.289,28 km² yang wilayahnya berada pada posisi 102°5'LU-102°20'LS dan 100°42'LS – 103°02'BB dan 0°20'BT dengan batas sebagai berikut :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Siak.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Provinsi Sumatera Barat.
4. Sebelah timur berbatasan dengan Kota Pekanbaru dan Kabupaten Pelalawan

Kondisi wilayah Kabupaten Kampar terdiri dari daerah perbukitan dan beberapa sungai. Sebagian besar Kabupaten Kampar merupakan daerah perbukitan yang berada disepanjang Bukit Barisan yang berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat dengan ketinggian antara 0-500 meter dari permukaan laut. Di samping itu, sebagian besar wilayah ini dialiri oleh sungai-sungai besar yaitu sungai Kampar dan sungai Siak. Sungai Kampar yang panjangnya lebih dari 100 km dengan kedalaman rata-rata 7.7 meter dengan lebar rata-rata 143 meter. Seluruh bagian sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi Kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang Barat, Kampar, Siak

Hulu, dan Kampar Kiri. Kemudian sungai Siak bagian hulu panjangnya lebih kurang 90 km dengan kedalaman rata-rata 8-12 meter yang melintasi Kecamatan Tapung. Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini berfungsi antara lain sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang), prasarana perhubungan, dan sumber air bersih budi daya ikan. Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis dengan temperatur maksimum rata-rata 32° C-33° C.

Secara administrasi pemerintah, Kabupaten Kampar terbagi dalam 21 Kecamatan dan 250 desa termasuk kelurahan.

No	Kecamatan	Desa	Kelurahan	Jumlah
1	Kampar Kiri	19	1	20
2	Kampar Kiri Hulu	24	-	24
3	Kampar Kiri Hilir	7	1	8
4	Gunung Sahilan	11	-	11
5	Kampar Kiri Tengah	9	-	9
	Xiii Koto Kampar	12	1	13
	Koto Kapar Hulu	6	-	6
	Kuok	9	-	9
	Salo	6	-	6
	Tapung	25	-	25
	Tapung Hulu	14	-	14
	Tapung Hilir	16	-	16
	Bangkinang Kota	2	2	4
	Bangkinang	7	2	9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©

Kampar	17	1	18
Kampar Timur	9	-	9
Rumbio Jaya	7	-	7
Kampar Utara	8	-	8
Tambang	17	-	17
Siak Hulu	12	-	12
Perhentian Raja	5	-	5
Total	242	8	250

Luas wilayah kabupaten kampar yaitu 11,289,28 Km². Tercatat jumlah penduduk Kabupaten Kampar tahun 2018 sebanyak 812.702, dengan sifatnya yang heterogen, mayoritas penganut agama Islam, disamping suku melayu yang merupakan mayoritas juga terdapat suku-suku lainnya seperti : Suku Minang, suku Jawa, Suku Bugis, suku Batak, Tionghoa dan sebagainya. Dengan berbagai bentuk pekerjaan antara lain, Pegawai Negeri, Pedagang, Petani, Buruh dan lain-lainnya.

4.3 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar beralamatkan Jl. A. Rahman Shaleh berdiri semenjak awal Tahun 2008 yang bertepatan tanggal 19 Februari 2008, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008. Pada saat ini Kepala Dinas dipimpin oleh Muslim, S.Sos dengan jumlah pegawai 40 orang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kampar

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar ditetapkan berdasarkan Perda Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar. Adapun struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dilihat dibawah ini:

4.2 Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kampar

1. Kepala Dinas

(1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

(2) Kepala Dinas mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. Pengelolaan urusan ASN;
- e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
 - j. Pelaksanaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
 - k. Pembinaan, koordinasi, pengendalian urusan administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - l. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil; dan
 - m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris

- (1) Sekretaris dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.

- (2) Sekretaris Dinas dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pelaksanaan koordinasi program dan kegiatan antar Bidang;
- b. Koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
- c. Pelaksanaan pengelolaan dan pengendalian keuangan;
- d. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara;
- e. Pengelolaan urusan ASN;
- f. Melaksanakan pengelolaan administrasi program, Perencanaan, Laporan LKjIP, Laporan Penja, IKU, Renja dan Renstra;
- g. Melaksanakan koordinasi penyusunan, pelaksanaan dan pelaporan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Sub Bagian Perencanaan

- (1) Sub Bagian Perencanaan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan penyusunan program dan anggaran.
- (2) Sub Bagian Perencanaan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program kerja dinas;
 - b. Melakukan pengumpulan, pengelolaan, analisa dan evaluasi penyiapan serta penyajian data dinas;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melakukan study dan survey/identifikasi kegiatan teknis dan sarana dengan institusi terkait;
- d. Menyusun dokumen rencana kerja, rencana kegiatan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran;
- e. Menghimpun dan mempersiapkan bahan laporan kemajuan fisik dan keuangan secara periodik setiap bulan;
- f. Menghimpun dan menyusun bahan laporan tahunan, LAKIP, RENSTRA, RENJA, IKU dan RPJMD serta APBD-P;
- g. Melaksanakan penyusunan, pelaksanaan dan pelaporan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- h. Melakukan dan menelaah pelaksanaan anggaran pembiayaan program pembangunan;
- i. Melaksanakan langkah-langkah persiapan pelaksanaan rencana kerja program kegiatan tahunan;
- j. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan.

Sub Bagian Keuangan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Mengelola administrasi dan penatausahaan keuangan dinas;
- b. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Bendaharawan dinas;
- c. Membuat konsep Surat Pencairan Dana (SPD) kegiatan rutin dan bidang-bidang atas dasar permintaan dari rutin dan bidang-bidang/PPTK dalam rangka pengajuan SPD ke Bendahara Umum Daerah (BUD);
- d. Meneliti Konsep SPD, mencatat SPD dan membuat laporan bulanan SPD yang telah diterbitkan;
- e. Mengajukan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dari kegiatan rutin;
- f. Memeriksa (verifikasi) SPP kegiatan rutin dan bidang-bidang;
- g. Meneliti SPP-LS, SPP-UP, SPP-TU gaji dan tunjangan PNS lainnya yang disampaikan bendaharawan pengeluaran;
- h. Meneliti/membuat Surat Perintah Membayar (SPM) yang akan diterbitkan pengguna anggaran;
- i. Mengajukan SPM yang telah dibuat kepada Bendahara Umum Daerah (BUD) dan mencatat SP2D serta membuat laporan bulanan SP2D yang telah diterbitkan;
- j. Meneliti, mengawasi dan mengurus pelaksanaan pembukuan penerima dan pengeluaran belanja SKPD;
- k. Mengatur administrasi tata usaha pembukuan, perhitungan anggaran dan pembinaan bendaharawan;
- l. Meneliti dan menandatangani pengesahan Surat Pertanggung Jawaban (SPJ);



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- m. Melaksanakan pembuatan neraca dan arus kas dalam melaksanakan akuntansi SKPD serta membuat jurnal;
- n. Membuat daftar permintaan gaji pegawai, melakukan urusan pembayaran gaji, membuat permintaan gaji pokok, rapel honorarium
- o. Membuat usulan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) gaji bagi pegawai untuk disampaikan kepada Bendahara Umum Daerah (BUD);
- p. Memenuhi permintaan kenaikan gaji berkala;
- q. Melakukan wajib pungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- r. Menyusun laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi anggaran SKPD;
- s. Menyiapkan laporan keuangan (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan);
- t. Melakukan konsultasi dengan atau instansi terkait terhadap masalah-masalah yang bersifat insidentil dibidang keuangan untuk mendapatkan pedoman menyelesaikan tugas;
- u. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

5. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- (1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, dan penataan barang milik negara.

(2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian;
- b. Pengelolaan administrasi perlengkapan meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan, pendistribusian/pemanfaatan, pemeliharaan dan inventarisasi barang perlengkapan rumah tangga dinas;
- c. Mengatur alur surat masuk dan keluar;
- d. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor;
- e. Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan barang lainnya;
- f. Menyusun rencana kebutuhan dan pengembangan kepegawaian di lingkungan dinas;
- g. Membuat konsep surat dinas yang menyangkut kepegawaian, berupa kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala dan masalah lainnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian;
- h. Menyusun daftar urut kepangkatan (DUK) untuk disampaikan pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kampar;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Menyusun dan mempersiapkan bahan administrasi kepegawaian yang meliputi gaji berkala, kenaikan pangkat, cuti, pensiun, kartu pegawai, karis/karsu, taspen, BPJS serta pengusulan pemberian penghargaan;
- j. Merekapitulasi daftar hadir pegawai, dinas luar, sakit dan pegawai yang sedang cuti dengan mempedomani laporan dan daftar hadir yang ada sebagai bahan laporan pada atasan;
- k. Mengatur administrasi tugas-tugas yang berkaitan dengan pembinaan kedudukan hukum pegawai, bimbingan dan penyuluhan pegawai, pembinaan disiplin, penyelesaian administrasi kepegawaian;
- l. Menginventarisasi pegawai dan mengusulkan yang akan mengikuti pelatihan penjenjangan dan Diklat teknis fungsional serta pendidikan formal;
- m. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;
- n. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

6. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- (1) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
- (2) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendafataran penduduk;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

7. Seksi Identitas Penduduk

(1) Seksi Identitas Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

(2) Seksi Identitas Penduduk dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Merencanakan kegiatan pada seksi identitas penduduk;
- b. Melakukan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk (KK dan KTP/KIA) untuk WNI/WNA;
- c. Melakukan monitoring dan evaluasi identitas kependudukan;
- d. Membuat laporan psselaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk

- (1) Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.
- (2) Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Merencanakan kegiatan seksi pindah datang dan pendataan penduduk;
 - b. Memantau dan mengevaluasi mobilitas perkembangan penduduk;
 - c. Melakukan tindakan/operasional kependudukan (meneliti kelengkapan administrasi kependudukan) beserta instansi terkait;
 - d. Memproses surat pindah datang;
 - e. Menertibkan penduduk pendatang tanpa dokumen dan penduduk rentan administrasi kependudukan dengan menerbitkan Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas (SKPTI), Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT), Surat Keterangan Pencatatan Sipil (SKPS) dan Surat Keterangan Tanda Komunitas (SKTK);
 - f. Melakukan monitoring dan evaluasi dokumen kependudukan;
 - g. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait tentang penduduk tanpa dokumen dan penduduk rentan administrasi kependudukan;
 - h. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
 - i. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dianggap mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- (1) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.
- (2) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
 - c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - d. Pelaksanaan pencatatan sipil;
 - e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatan sipil;
 - f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
 - g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil

10. Seksi Kelahiran dan Kematian

- (1) Seksi Kelahiran dan Kematian dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pencatatan kelahiran dan kematian.
- (2) Seksi Kelahiran dan Kematian dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Merencanakan kegiatan pada seksi kelahiran dan kematian;
 - b. Memverifikasi permohonan administrasi kelahiran dan kematian;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian;
- d. Melaksanakan penyelesaian masalah administrasi kelahiran dan kematian;
- e. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kelahiran dan kematian;
- f. Mengarsipkan dokumen administrasi kelahiran dan kematian;
- g. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

11. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan

- (1) Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pencatatan perkawinan dan perceraian, perubahan status anak serta kewarganegaraan.
- (2) Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Merencanakan kegiatan pada seksi perkawinan dan perceraian, Perubahan Status Anak serta Kewarganegaraan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Memverifikasi permohonan administrasi perkawinan, perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan;
- c. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan dan perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan;
- d. Melaksanakan penyelesaian masalah administrasi perkawinan dan perceraian, perubahan status anak serta pewarganegaraan;
- e. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian, perubahan status anak serta pewarganegaraan;
- f. Mengarsipkan dokumen administrasi perkawinan dan perceraian, perubahan status anak serta pewarganegaraan;
- g. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

1. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- (1) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan.
- (2) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan perencanaan Pengelolaan Informasi Administrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

- b. Perumusan kebijakan teknis Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang meliputi system informasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

- (2) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Menyusun kebijakan teknis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Menyiapkan bahan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- d. Melaksanakan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- e. Melaksanakan pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data skala kabupaten;
- f. Mempersiapkan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan komunikasi data sampai tingkat kecamatan sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan;
- g. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan data informasi dan pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK);
- h. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

14 Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

- (1) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan Pengolahan Data, Tata Kelola dan SDM Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- (2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Menyusun rencana kegiatan seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
 - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
 - c. Mengumpulkan, mengolah dan memutakhirkan data kependudukan dan pencatatan sipil;
 - d. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap Administrator Data Base (ADB);
 - e. Menyiapkan operator dan teknisi sistem pengoperasian sistem informasi administrasi kependudukan;
 - f. Menyajikan statistik (data agregat dan profil) kependudukan;
 - g. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
 - h. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dianggap mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15 Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- (1) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang Pemanfaatan Data dan dokumen Kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- (2) Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - e. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
 - f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dianggap mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16 Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

- (1) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerjasama dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- (2) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyusunan perencanaan kerja seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan;
 - b. Perumusan kebijakan teknis kerjasama antar instansi dan inovasi pelayanan kependudukan;
 - c. Melaksanakan koordinasi, kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga dalam urusan pemanfaatan data kependudukan;
 - d. Melaksanakan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - e. Merumuskan kebijakan pengembangan pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
 - f. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
 - g. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

17 Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

- (1) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan

perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.

(2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan kerja seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan hubungan antar lembaga dalam rangka pemanfaatan dan penggunaan data kependudukan;
- d. Memberikan pelayanan terhadap lembaga/instansi/pihak ketiga yang memerlukan data kependudukan;
- e. Melakukan pengawasan terhadap pemanfaatan dan penggunaan data kependudukan;
- f. Melaksanakan pengelolaan, penyimpanan dan pemeliharaan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

1. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Terwujudnya Administrasi Kependudukan yang tertib dan Pelayanan Prima dalam masyarakat yang berbudaya dan agamis tahun 2029

2. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

- Mewujudkan masyarakat yang sadar, taat dan tertib Administrasi Kependudukan.
- Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang professional.
- Meningkatkan Sarana dan Prasarana serta Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan.
- Meningkatkan Koordinasi antar Instansi terkait.
- Publikasi

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6. Kesimpulan

Adapun kesimpulandari hasil penelitian dengan judul Analisis faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar belum optimal dikarena standar pelayana yang menyulitkan masyarakat dilihat dari teori yang digunakan pada Sub Indikator

1. Tanggung jawab dalam memberikam kepuasan kepada masyakata belum terlaksana dengan baik dikarenakan kurang nya kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat
2. Kesungguhan petugas belum terlaksana dengan baik
3. Kewenangan sudah telaksana dengan baik
4. Disiplin petugaspegawai belum terlaksana dengan baik.
5. Sistem organisasi sudah terlaksana dengan baik
6. Prosedure organisasi belum terlaksana dengan baik di karenakan prosedure yang berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyulitkan masyarakat dan masyaarakat kurang mengetahui informasi tentang prosedure pelayanan
7. Gaji pokok belum terlaksana dengan baik dikarenakan petugas/pegawai yang berada pada Disdukcapil Kampar tidak semua PNS tetapi ada juga THL (tenaga harian lepas) yang mana gaji yang didapat kadang tidak sebanding dengan pekerjaan
8. Tunjangan sudah terlaksana dengan baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Kemampuan teknik sudah terlaksana dengan baik karena petugas/pegawai setiap tahun di rolling tugas dan tanggungjawabnya sehingga semua petugas/pegawai mempunyai kompeten disegala bidang
10. Sarana kerja belum terlaksana dengan baik dikarenakan kurang/minimnya peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk menjalankan pelayanan sehingga seringkali terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen-dokumen yang dibutuhkan masyarakat
11. Indikator fasilitas pelayanan belum terlaksana dengan baik dikarenakan kurang nya fasilitas seperti gedung, ruang tunggu, mushollah, informasi yang dibutuhkan masyarakat.

6.2. Saran

Adapun saran penulis dapat memperbaiki kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

1. Bagi pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar biasa dijadikan pedoman sebagai titik kelemahan suatu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar agar lebih bisa memeperhatiakn kekurangan dan keluhan masyarakat,. Pada indikator kesadaran, petugas harus lebih sadar dan tanggap dalam melayani masyarakat, agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, kemudian pada indikator organisasi harus memperluas informasi mengenai syarat prosudure yang dibutuhkan untuk memproses pelayanan, agar masyarakat tidak merasa pengurusan berbelit-belit daan sering bolak-balik, kemudian pada indikator sarana pelayanan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

infrastruktur harus ditenahi lagi atau membangun gedung baru, karena memang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sekarang tidak layak dijadikan tempat pelayanan publik.

2. Bagi pemohon atau masyarakat diharapkan dapat membantu untuk memberikan rekomendasi atau saran yang yang diperlukan terhadap suatu kebijakan proram yang dicanangkan oleh Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.
3. Bagi pembaca, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan referensi bagi pihak lain yang melakukan penelitian lebih lanjut dan diharapkan dapat dijadikan acuan yang berarti dalam dunia pendidikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Al Quran Sarat Al-Maidah Ayat 42 Dan Surat Al-Mutaffifin Ayat 1-6
- Battinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka Jakarta.
- Gaspersz, Vincent, (Eds. Indonesia), 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnistotal*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hayat. (2007). *Manajemen pelayanan Publik*. Jakarta, PT Raja Grafindo persada.
- Harbani Pasolong, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Herdiansyah.2011. *Kualitas Pelayan Publik:Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Moenir, H.AS, 2002*Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*,Cetakan , Bumi Aksara, Jakarta.
- Pamudji S, 1994, *Profesionalisme Pegawai Negara dalam Rangka Pelaynana Publik*, Widya Praja, IIP Depdagri. Proyek Kerja Sama Indonesia Institute for Civil Society (INCIS) Parthnership for Government Reform Indonesia, 2005, *Devisit Pelayanan Publik, Survey* Pesepsi masyarakat terhadap Pelayanan Publik did Jakarta. INCIS
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2006. *Manajemen Pleayanan*. Yogyakarta. Bumi Aksara
- Seh. Akhmuwafik. (2010). *Publik Service Communication Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik*, Malang: UMM Press
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Adminitrasi Publik, Reformasi Birokrat Dan*

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepemimpinan Masa Depan, Bandung PT. Refika Aditama

Sinambela, Lijan Polatak Dkk, (2014). *Reformasi Pelayanan Publik teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang- Undang 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

KPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Kampar nomor 35 tahun 2008 tentang Uraian Jabatan Struktural
Dilingkungan Dinas Kabupaten Kampar

Jurnal, Shinta Rayana Kartika Putri, (2015), Universitas Airlangga, *Studi deskriptif Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di Media Center Pemerintahan Kota Surabaya*.

<https://m.goriau.com/berita/baca/warga-nilai-pelayanan-disdukcapil-kampar-terburuk-di-indonesia.html>)

<https://www.cakaplah.com/berita/baca/2019/03/04-dprd-sorot-pelayanan-disdukcapil-kampar-yang-amburadul-kadis-mengakui>)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

Tanggal survei:

Kuesioner ini hanya dimaksudkan untuk keperluan ilmiah (penulisan skripsi) dan tidak bermaksud memberikan penilaian serta mempengaruhi jabatan dan pekerjaan yang saudara lakukan.

A. IDENTITAS PENELITI

Nama : Widyatul Adawia
NIM : 11675202228
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu sosial
Universitas : Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

B. DATA MASYARAKAT (responden)

Jenis kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ SWASTA ☐ Pelajar/mahasiswa
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

C. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYAN

(Silang kode huruf sesuai dengan jawaban masyarakat/responden)

- Faktor kesadaran

- Bagaimana pendapat saudara apakah petugas/atau pegawai telah menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan sebaik mungkin.?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
2. Apakah saudara merasa kurang memuaskannya pelayanan yang diberikan oleh petugas/pegawai yang berada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar.?
 a. Tidak memuaskan
 b. Kurang memuaskan
 c. Memuaskan
 d. Sangat memuaskan
3. Bagaimana pendapat saudara apakah petugas/pegawai bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.?
 a. Tidak bersungguh-sungguh
 b. Kurang bersungguh-sungguh
 c. Bersungguh-sungguh
 d. Sangat bersungguh-sungguh
4. Bagaimana pendapat saudara dalam pengurusan pelayanan di kantor disdukcapil kampar.?
 a. Sulit
 b. Cukup sulit
 c. Tidak sulit
 d. Sangat tidak sulit



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Faktor organisasi (sistem dan prosedur)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang informasi mengenai prosedur pelayanan yang berada pada kantor disdukcapil kampar.?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang berada pada kantor disdukcapil kampar.?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah

- Faktor keterampilan?

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan/kompeten petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan pada kantor disdukcapil kampar?
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apakah menurut saudara petugas/pegawai cermat dalam memberikan pelayanan pada kantor disukcapil kampar?
 - a. Tidak cermat
 - b. Kurang cermat
 - c. Cermat
 - d. Sangat cermat
3. Apakah saudara mengalami salah pengimputan data seperti salah pengetikan nama, alamat, tanggal lahir dan lainnya. yang dilakukan oleh petugas/pegawai?
 - a. Sering
 - b. Cukup sering
 - c. ada
 - d. tidak ada
 - Faktor sarana pelayanan
1. bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana pelayanan yang berada pada kantr disukcapil kampar?
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
2. Bagaimana pendapat saudara tentang penatan ruang atau fasilitas disetiap bagian pelayanan?
 - a. Tidak rapi dan tidak bersih



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Kurang rapi dan kurang bersih
 - c. Bersih dan rapi
 - d. Sangat bersih dan sangat rapi
3. Bagaimana pendapat saudara apakah sarana dan fasilitas pelayanan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat?
 - a. Tidak baik
 - b. Kurang baik
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas seperti adanya AC di ruang tunggu, musholla, toilet dan lainnya yang disediakan pada kantor disdukcapil kampar?
 - a. Tidak nyaman
 - b. Kurang nyaman
 - c. Nyaman
 - d. Sangat nyaman
5. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada kantor disdukcapil kampar?
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Faktor kesadaran

1. Bagaimana pendapat bapak, apakah petugas/pegawai menjalankan tugas/pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab masing-masing?
Bagaimana tugas dan tanggung jawab tersebut.?
2. Bagaimana pendapat bapak/ibu apakah petugas/pegawai menjalankan tugas nya dengan sangat sungguh-sungguh?
3. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang sikap atau perilaku petugas dalam melayani masyarakat?
4. Bagaimana upaya bapak/ibu dalam meningkatkan kesadaran pegawai dalam menjalankan tugasnya dan tanggung jawabnya.?

B. Faktor Aturan

1. Bagaimana proses pembuatan aturan yang berada pada Disdukcapil Kampar?
2. Apakah aturan yang dibuat pada kantor disdukcapil kampar dibuat oleh seorang yang sudah berpengalaman sebelumnya.?
3. Apakah aturan yang dibuat diputuskan oleh orang yang berwenang pada kantor disdukcapil kampar?
4. Apakah bahasa yang digunakan dalam membuat aturan dapat dipahami oleh rang banyak sehingga tidak terjadi kettidak tahuan oleh petugas/pegawai?
5. Bagaimana tindakan bapak jika ada petugas/pegawai yang melanggar aturan (datang terlambat, tidak mengikuti apel pagi dan lainnya)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Apakah peraturan yang dibuat telah dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan yang diinginkan?

C. Faktor Organisasi

1. Bagaimana pelaksanaan pembagian organ, apakah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tingkat pendidikan dan jabatan pada kantor Disdukcapil Kampar.?
2. Apakah pembagian tugas dan pekerjaan telah di uraikan secara rinci dengan baik agar setiap orang yang diserahi tugas/pekerjaan itu dapat melakukannya secara mandiri.?
3. Dalam organisasi terdapat prosedur, apakah prosedur telah diikuti dengan untuk menyelenggarakan pelayanan, atau bagaimana sebagian oknum tidak memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur?

D. Faktor Pendapatan

1. Berapa gaji yang diterima oleh petugas/pegawai
2. Apakah para pegawai mendapatkan gaji di luar gaji pokok seperti tunjangan kerja, tunjangan transportasi dan tunjangan perumahan?
3. Pegawai seperti apa yang yang mendapatkann tunjangan kerja, tunjangan transport, tunjangan perumahan?
4. Apakah gaji yang diterima pegawai sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya ?
5. Bagaimana prosedur penggajian pegawai pada Disdukcapil Kampar. Apakah sesuai dengan tingkat pendidikan, jabatan dan tanggungjawab yang diamanahi.?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Jika petugas/pegawai melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik apakah mendapat reward diluar gaji yang diperoleh.?

7. Apakah gaji yang diterima petugas/pegawai memenuhi kebutuhan sehari-hari.?

Dan jika gaji yang diterima petugas/pegawai tidak sebanding dengan dengan kebutuhannya apakah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.?

8. Bagaimana jika petugas/pegawai telah mendapatkan gaji, tunjangan kerja, tunjangan transportasi tetapi para petugas/pegawai tidak memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?

E. Faktor Keterampilan

1. Bagaimana kemampuan petugas/pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan pada Disdukcapil Kampar.?
2. Bagaimana pendapat bapak apakah petugas/pegawai mampu menggunakan sarana kerja dengan baik?
3. Bagaimana pendapat bapak jika masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan pada Disdukcapil Kampar.?
4. Bagaimana jika petugas/pegawai salah pengimputan data seperti salah nama, alamat, tanggal lahir dan yang lainnya bagaimana tindakan untuk menangani masalah tersebut.?

F. Faktor sarana Pelayanan

1. Bagaimana pendapat bapak tentang keberadaan sarana pelayanan pada kantor disdukcapil kampar?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apakah sarana dan prasarana tersedia disetiap bagian pelayanan tercukupi?
3. Apakah perlengkapan kerja seperti perlengkapan komunikasi, pendingin ruangan, mesin absensi, dan pembangkit tenaga, mushallah dan ruang tunggu sudah terpenuhi pada kantor disdukcapi kampar?
4. Bagaimana jika sarana dan prasarana tersebut tidak mampu memenuhi permintaan pelayanan dari masyarakat? bagaimana solusi dari bapak/ibu?
5. Bagaiaman pendapat bapak apakah penataan ruang kerja disetiap bagian pelayanan sudah tersusun dengan rapi dan bersih?
6. Apakah para pegawai bekerja dengan nyaman dengan penataan ruang kerja dan fasilitas yang ada?
7. Bagaimanan pendapat bapak tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada kantor disdukcapi kampar?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dokumentasi Penelitian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kampar



Wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar



Wawancara dengan sekeretaris dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Penyebaran kuesioner keppada masyarakat



Tempat tunggu masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2020-3-16 10:11

Penyebaran kuesioner kepada msyarakat

UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/29381
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permisian Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : UIN/04/F.VIII/P.00.9/55/2020 Tanggal 6 Januari 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | WIDYATUL ADAWIA |
| 2. NIM / KTP | : | 11675202228 |
| 3. Program Studi | : | ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | KAMPAR |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR |
| 7. Lokasi Penelitian | : | DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 8 Januari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan
Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
3. Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang bersangkutan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146
BANGKINANG KOTA

Kode Pos : 28412

REKOMENDASI

Nomor : 070/BKBP/2020/184

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON tanggal 8 Januari 2020, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

: **WIDYATUL ADAWIA**
: 11675202228
: **UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU**
: **ADMINISTRASI NEGARA**
: **S1**
: **KAMPAR**
: **ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**
: **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**

dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan dan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 25 Februari 2020

an. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**
Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan
dan Karakter Bangsa,

ONNITA, SE

Penata Tk. I

NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar di Bangkinang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang Bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jln. Dr. A. Rahman Saleh No. 07 Call Center 0821 7104 4422

BANGKINANG

Email : disdukcapil@kamparkab.go.id Website : www.disdukcapil.kampar.go.id

Kode Pos 28411

SURAT KETERANGAN MELAKUKAN RISET

Nomor : 800/DKPS-SET/.023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: WIDYATUL ADAWIA
NIM	: 11675202228
Universitas	: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU
Program Studi	: ADMINISTRASI NEGARA
Tingkat	: S1
Alamat	: PEKANBARU

Adalah benar telah melakukan Penelitian/ Riset dan pengambilan data untuk keperluan penulisan skripsi dengan judul “ **ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**”.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bangkinang, 24 Maret 2020

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAMPAR**



MUSLIM, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP. 19670702 199002 1 001

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



WIDYATUL ADAWIA, lahir di Kampung Panjang 03 April 1998. Anak ke 6, dari pasangan Dawanir dan Saribanun Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SDN 003 Desa Sawah Kabupaten Kampar, Kecamatan Kampar Utara lulus pada tahun 2010. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke MTs Desa Sawah Kecamatan Kampar Utara lulus pada tahun 2013. Setelah itu, penulis melanjutkan ke SMA Negeri 1 Kampar.

Kemudian pada tahun 2016 juga melanjutkan studi ke Jurusan Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada tahun 2019 penulis melaksanakan PKL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar pada bulan July pada tahun yang sama penulis melaksanakan KKN di Rawang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dan penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan judul "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, yang di bimbing oleh Dr. Kamaruddin, S.So., M.Si, Alhamdulillah, pada tanggal 24 Juli 2020 akhirnya penulis telah menyelesaikan studi dengan predikat *Sangat Memuaskan* dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

UIN SUSKA RIAU